

**PENGARUH BEBAN KERJA, STRES KERJA DAN
KEPUASAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
(Pada PT. BNI *Life Insurance* Cabang SMESCO Bagian *Call
Center*)**

SKRIPSI



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Nama : Muahid Rasyidin

NIM : 43114120309

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

JAKARTA

2021

**PENGARUH BEBAN KERJA, STRES KERJA DAN
KEPUASAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
(Pada PT. BNI *Life Insurance* Cabang SMESCO Bagian *Call
Center*)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana

Jakarta



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Nama : Muahid Rasiyidin

NIM : 43114120309

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2021

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Muahid Rasyidin
Nim : 43114120309
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH BEBAN KERJA, STRES KERJA DAN
KEPUASAN KERJA TERHADAP *TURNOVER
INTENTION* (Pada PT. BNI *Life Insurance* Cabang
SMESCO Bagian *Call Center*)



Menyetujui

Dosen Pembimbing,

Asms
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Abdul Gani SE., MM)

Tanggal : 20 Juni 2021

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Muahid Rasiyidin

NIM : 43114120309

Program studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 2 September 2021



Muahid Rasiyidin

NIM 43114120309

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muahid Rasiyidin
Nim : 43114120309
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH BEBAN KERJA, STRES KERJA DAN
KEPUASAN KERJA *TERHADAP TURNOVER
INTENTION* (Pada PT. BNI *Life Insurance* Cabang
SMESCO Bagian *Call Center*)
Tanggal Sidang : 2 September 2021

Disahkan oleh :

Pembimbing

Abdul Gani, SE.,MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 11210819



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh “Beban Kerja, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention (Pada PT. BNI *Life Insurance* Cabang Smesco Bagian *Call Center*). Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan penelitian kausal. Metode pengumpulan data diperoleh melalui kuesioner. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *probability sampling* dengan teknik slovin. Objek penelitian ini adalah karyawan PT. BNI *Life Insurance* sebanyak 110 responden. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan alat analisis Smart-PLS versi 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. (2) Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, dan (3) Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Kata Kunci: Beban Kerja, Stres Kerja, Kepuasan Kerja, *Turnover Intention*.



ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of “Workload, Work Stress and Job Satisfaction to Turnover Intention (At PT. BNI Life Insurance, Smesco Branch, Call Center Division)”. The research design used in this study is a casual research. Data collection methods were obtained through a questionnaire. The sampel used in this study is a probability sampling with slovin technique. The object of this research is employees of PT BNI Life Insurance counted 110 respondents. The approach used in this research is Structural Equation Model (SEM) analysis tools Smart-PLS version 3.0. The results of the research shows that (1) Workload has a positive and significant effect on Turnover Intention, (2) Work Stress has a positive and significant effect on Turnover Intention, and (3) Job Satisfaction has a negative and significant effect on Turnover Intention.

Keywords: Workload, Work Stress, Job Satisfaction, Turnover Intention



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan Menyebut nama ALLAH Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang. Segala puji bagi ALLAH SWT Tuhan Semesta alam atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH BEBAN KERJA, STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION (Pada PT. BNI Life Insurance Cabang SMESCO Bagian *Call Center*)”**. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta bimbingan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, M.S, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku kepala program studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Abdul Gani, SE., MM, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, kritik, saran, pengetahuan, waktu serta motivasi kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Seluruh Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang selalu membimbing dan mengajarkan banyak ilmu dan pengalaman untuk diberikan kepada penulis.
6. Seluruh Karyawan di Bagian *Call Center* terima kasih atas bantuan dan kesediaan meluangkan waktunya.

7. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB yang tidak dapat dituliskan satu persatu terima kasih atas segala bantuan dan perhatian kalian selama proses perkuliahan, semoga kebersamaan yang terjalin selama ini tetap ada dan semoga harapan, cita-cita bersama dapat tercapai.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan tentu saja masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca umumnya.



Jakarta, Maret 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Muahid Rasyidin', written over a light blue background.

Muahid Rasyidin

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. RUMUSAN MASALAH	11
C. TUJUAN PENELITIAN	11
D. KONTRIBUSI PENELITIAN	12
1. Kontribusi Teoritis	12
2. Kontribusi Praktis	12
BAB II	13
A. Tinjauan Pustaka	13
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	13
a. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	14
b. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	15
2. Turnover Intention	15
a. Pengertian Turnover Intention	15
b. Faktor-Faktor Turnover Intention Karyawan.....	16
c. Dampak Turnover Intention Karyawan.....	17
d. Dimensi dan Indikator Turnover Intention	19
3. Beban Kerja.....	20
a. Pengertian Beban Kerja.....	20
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja	20
c. Dimensi dan Indikator Beban Kerja.....	21
4. Stres Kerja.....	23

a.	Pengertian Stres Kerja.....	23
b.	Faktor-faktor dan Penyebab yang Mempengaruhi Stres Kerja	24
c.	Dimensi dan Indikator Stres Kerja.....	25
5.	Kepuasan Kerja.....	26
a.	Pengertian Kepuasan Kerja	26
b.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	27
c.	Pengukuran Kepuasan Kerja	28
d.	Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja.....	29
6.	Hasil Penelitian Terdahulu	30
7.	Hubungan Antar Variabel.....	37
a.	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Turnover Intention.....	37
b.	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention.....	38
c.	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention	39
B.	Rerangka Pemikiran.....	40
1.	Rerangka Pemikiran	40
C.	Hipotesis Penelitian.....	41
BAB III	42
A.	Waktu dan Tempat Penelitian	42
B.	Desain Penelitian	42
C.	Definisi dan Operasional Variabel	42
1.	Definisi Variabel.....	42
2.	Operasional Variabel.....	43
3.	Skala Pengukuran Variabel	46
D.	Populasi dan Sampel	46
E.	Metode Pengumpulan Data.....	48
F.	Metode Analisis Data	49
1.	Uji Instrumen.....	49
a)	Uji Validitas	49
b)	Uji Reliabilitas.....	49
2.	Analisis Part Least Square.....	50
a)	Evaluasi Model Pengukuran	50
3.	Hipotesis.....	53
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
A.	Analisis Deskriptif	55
1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	55
1.1	PT. BNI Life Insurance.....	55
2.	Deskripsi Responden.....	56
2.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
2.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.2.....	57
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
2.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	57

2.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	58
2.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan	58
3.	Deskripsi Variabel	59
3.1	Deskripsi Variabel Beban Kerja	59
3.2	Deskripsi Variabel Stres Kerja	61
3.3	Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja.....	62
3.4	Deskripsi Variabel Turnover Intention	64
B.	Analisis Data.....	65
1.	Evaluasi Measurement Model (Outer Model).....	65
a)	Evaluasi Pengujian Convergent Validity.....	65
b)	Evaluasi Pengujian Discriminant Validity.....	71
c)	Evaluasi Pengujian Construct Reliability	74
2.	Evaluasi Structural Model (Inner Model).....	76
a)	Evaluasi Pengujian Koefisien Determinasi.....	76
b)	Evaluasi Pengujian Model Fit.....	77
c)	Pengujian Hipotesis.....	78
C.	Pembahasan	81
1.	Hubungan Antara Beban Kerja Dan Turnover Intention	82
2.	Hubungan Antara Stres Kerja Dan Turnover Intention	83
3.	Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dan Turnover Intention.....	84
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	86
A.	Simpulan.....	86
B.	Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	95



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Turnover PT. BNI <i>Life</i>	4
Tabel 1.1 Survei Pendahuluan.....	6
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1 Oprasional Variabel.....	44
Tabel 3.2 Instrument Skala Likert.....	46
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	57
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	58
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran.....	58
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Beban Kerja.....	59
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Stres Kerja.....	61
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja.....	62
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Turnover Intention</i>	64
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	66
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi 1).....	70
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Discriminant Validity-Fornier Larcker Criterion</i>	71
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Fornier Larcker Criterion</i> (Modifikasi 1).....	71
Tabel 4.14 Hasil Uji <i>Fornier Larcker Criterion</i> (Modifikasi 2).....	73
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Discriminant Validity – Cross Loadings</i>	74
Tabel 4.16 Hasil Uji <i>Construct Reliability</i>	75
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	77
Tabel 4.18 Hasil Uji Model Fit.....	78
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Hipotesis.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Perusahaan Asuransi	2
Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	400
Gambar 4.1 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	66
Gambar 4.2 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi 1).....	69
Gambar 4.3 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi 2).	72
Gambar 4.4 Hasil Pengujian Bootstrapping	80



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	95
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden	101
Lampiran 3 Hasil Uji <i>Skewness dan Kurtosis</i>	105
Lampiran 4 <i>Multicollinearity</i> (VIF).....	106
Lampiran 5 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	106
Lampiran 6 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	107
Lampiran 7 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi 1).....	108
Lampiran 8 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi 1).....	109
Lampiran 9 Hasil Uji <i>Forner Larcker Criterion</i>	109
Lampiran 10 Hasil Uji <i>Forner Larcker Criterion</i> (Modifikasi 1).....	110
Lampiran 11 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi 2).....	110
Lampiran 12 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi 2).....	111
Lampiran 13 Hasil Uji <i>Cross Loadings</i>	111
Lampiran 14 Hasil Uji <i>Construct Reliability</i>	112
Lampiran 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	112
Lampiran 16 Hasil Uji <i>f Square</i>	112
Lampiran 17 Hasil Uji <i>Predictive relevance</i> (Q^2).....	112
Lampiran 18 Hasil Uji Model Fit.....	113
Lampiran 19 Hasil Uji Pengujian <i>Bootstrapping</i>	113
Lampiran 20 Hasil Pengujian Hipotesis	114

UNIVERSITAS
MERCU BUANA